

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
1.	Grundlagen	
1.1.	Leitbildorientierung und Dienstleistungsangebot	
Gst 1.1. a)	Selbstverständnis (Dienstleistungs- und Serviceorientierung) der Geschäftsstelle im Sinne der Leitbildorientierung entwickeln, darstellen, transparent machen und im Alltagshandeln umsetzen	
Gst 1.1. b)	Dienstleistungsangebote und –prozesse sind mit den Einrichtungen und Diensten abgestimmt und werden regelmäßig überprüft	
2.	Organisation und Durchführung (Dienstleistungserbringung)	
2.1.	Arbeitsorganisation	
Gst 2.1. a)	Kundenorientierte Erreichbarkeit der Geschäftsstelle/Zentrale Verwaltungsdienste sicherstellen	
Gst 2.1. b)	Regelungen zur Dienstzeit und Zeiterfassung festlegen	
Gst 2.1. c)	Regelungen für kundenorientierte Verhaltensweisen am Telefon festlegen	
Gst 2.1. d)	Zeitnahen, verlässlichen und dokumentierten Schriftverkehr (Briefpost und elektronische Post) sicherstellen	
2.2.	IT	
Gst 2.2. a)	IT-Systemlandschaft und IT-Sicherheit darstellen (Server-Administration, Datensicherung, Lizenzverwaltung, Zugriffsberechtigungen, PC-Arbeitsplatz, Dateikonventionen)	
Gst 2.2. b)	IT-Serviceleistungen beschreiben und sicherstellen unter Berücksichtigung von Beratungs- und Unterstützungsaufgaben	
Gst 2.2. c)	Status der Datensicherheit regelmäßig bewerten und bei Bedarf optimieren	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	
2.3. Personalverwaltung		
Gst 2.3. a)	Ordnungsgemäße Personaldatenverwaltung (Erfassung, Verarbeitung, Aufbewahrung, Auswertung) sicherstellen	
Gst 2.3. b)	Zeitnahe Lohn- und Gehaltsabrechnung sicherstellen	
Gst 2.3. c)	Mitarbeitenden Beratung zu arbeitnehmerbezogenen Fragestellungen anbieten	
Gst 2.3. d)	Verfahrensweisen bei arbeitsrechtlichen Maßnahmen festlegen	
Gst 2.3. e)	Beratung und Unterstützung der Einrichtungen und Dienste in allen personalbezogenen Fragestellungen	
2.4. Finanzverwaltung		
Gst 2.4. a)	Umgang mit Debitoren und Umgang mit Kreditoren (einschl. Mahnwesen) regeln	
Gst 2.4. b)	Bearbeitung von Zahlungseingängen und –ausgängen (einschl. Barkasse) regeln	
Gst 2.4. c)	Verwaltung des Anlagevermögens regeln	
Gst 2.4. d)	Bearbeitung, Prüfung und Abstimmung von Sachkonten regeln	
Gst 2.4. e)	Verfahren zur Kosten- und Leistungsrechnung festlegen	
Gst 2.4. f)	Berichtswesen regeln (z. B. Auslastungsstatistik, Soll-Ist-Vergleiche, Liquiditätsstatus)	
Gst 2.4. g)	Verfahren zum Monats- und Jahresabschluss regeln	
2.5. Gebäudeverwaltung		
Gst 2.5.	Regelungen zur Gebäudeverwaltung, zur Vertragsgestaltung und zur Schnittstelle zu den Einrichtungen - unter Beachtung der Dienstleistungsorientierung - festlegen und bekanntmachen	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer	AWO-Qualitätskriterien	Bemerkungen
2.6. Fachpolitische Arbeit		
Gst 2.6. a)	Regelungen zur fachpolitischen Beratungs-, Koordinations- und Gremienarbeit festlegen	
Gst 2.6. b)	Verfahren zur Erstellung von Projektanträgen und Verwendungsnachweisen zu fachpolitischen Themen festlegen	
2.7. Öffentlichkeitsarbeit/Werbung		
Gst 2.7. a)	Verfahrensweise bei Entwicklung und Durchführung öffentlichkeitswirksamer Veranstaltungen und Maßnahmen festlegen	
Gst 2.7. b)	Verfahrensweise bei Erstellung und Freigabe von Veröffentlichungen festlegen	
2.8. Verbandsarbeit (je nach Aufgabenzuschnitt der Organisation/ des Betriebes optional)		
Gst 2.8. a)	Verbandspolitische Gremienarbeit sicherstellen	
Gst 2.8. b)	Verbandsaufsicht / Verbandsrevision sicherstellen	
Gst 2.8. c)	Betreuung der Mitglieder beschreiben und sicherstellen	
Gst 2.8. d)	Beratung für Verbandsgliederungen und Korporative Mitglieder sicherstellen	
Gst 2.8. e)	Regelmäßige Evaluation der Leistungserbringung durchführen	
3. Interne Organisation und Kommunikation		
Gst 3. a)	Vertretungspläne für Ausfälle und Notfallsituationen sicherstellen	
Gst 3. b)	regelmäßige Besprechungen zur Sicherung der fachlichen Arbeit und der innerbetrieblichen Organisation festlegen und durchführen	
Gst 3. c)	Dokumentation der Besprechungen und Einhaltung von Absprachen (Erledigungskontrolle) sicherstellen	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 23.11.2018

Lfd. Nummer		AWO-Qualitätskriterien	
4. Dokumentation und Evaluation			
Gst 4.	a)	Systematische Führung von Aufzeichnungen über die Erbringung der Dienstleistung sicherstellen	
Gst 4.	b)	Regelmäßig die vertraglich/gesetzlich vorgegebenen Statistiken führen	
Gst 4.	c)	Regelmäßige Evaluation der maßgeblichen Dienstleistungsprozesse auf der Basis ermittelter relevanter Daten oder Erkenntnissen unter Einbeziehung der Einrichtungen und Dienste sicherstellen	
Gst 4.	d)	Evaluationsergebnisse in kontinuierlichen Verbesserungsprozess und Managementbewertung einspeisen	
5. Kooperation und Vernetzung			
Gst 5.		Zusammenarbeit mit maßgeblichen Kooperationspartnern regeln	
6. Umgang mit Eigentum der Kund*innen			
Gst 6.		Verfahren zur Schadensregulierung und Schnittstelle zu den Einrichtungen festlegen und bekanntmachen	
7. Handhabung und Lagerung von Waren, Arbeitsmitteln			
Gst 7.		Sachgerechte Handhabung und Lagerung von für die Dienstleistung notwendigen Materialien, technischen Geräten und Verbrauchsmaterialien sicherstellen	
8. Vorbereitung und Begleitung externer Prüfungen			
Gst 8.	a)	Systematische Vorbereitung und Nachbereitung externer Prüfungen sicherstellen	
Gst 8.	b)	Nachbereitung, Auswertung der Ergebnisse und deren Einbeziehung in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess sicherstellen	

AWO-Norm
Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste
Stand: 23.11.2018

Anmerkung:

Die Einordnung der Qualitätskriterien zur Dienstleistungserbringung (Kap. 2) ist abhängig von der Organisationsform. Eine Vielzahl der genannten Kriterien lassen sich auch im Bereich „Führung und Organisation“ abbilden.

Die AWO-Norm „Geschäftsstellen/Zentrale Verwaltungsdienste“ legt ihre Schwerpunkte auf konkrete Verwaltungsabläufe. Vorhandene Schnittstellen zum Bereich „Führung und Organisation“ sind zu beschreiben.